

## El lenguaje corporal en el proceso mediador: *Técnicas*

### Respecto a los Mediadores-as

#### ✘ TONO DE VOZ:

- ▶ Debe dar seriedad al proceso pero sin llegar a convertirlo en juicio.
- ▶ Tiene que tranquilizar a las partes: demostrando control de la situación y seguridad basada en la experiencia.
- ▶ Evitar los tonos agresivos o intimidadores.
- ▶ Dará importancia a lo que nos están contando: *todo lo que nos dicen es lo más importante e interesante que hemos escuchado en nuestra vida.*

#### ✘ POSTURA:

- ▶ Será abierta y en actitud de escucha: no cruzar brazos; el cuerpo estará dirigido hacia el interlocutor (no en diagonal ni de lado).
- ▶ Relajada y normal, sin tumbarse hacia atrás en la silla.
- ▶ Las manos deben estar visibles.
- ▶ Respetar el espacio vital manteniendo una distancia natural de diálogo, sin aproximarse en exceso.

#### ✘ MIRADA:

- ▶ Directa hacia la persona que habla pero sin intimidar: evitar mirar hacia abajo, hacia su cuerpo, hacia otro lado, hacia objetos de la sala.
- ▶ Demostrará siempre atención e interés: mirada a los labios y alternativamente a los ojos, o en círculo sobre su rostro. *Solo la apartamos para la toma de notas, que deberá ser lo más breve posible.*

#### ✘ MOVIMIENTOS:

- ▶ La Cabeza: deberá seguir el movimiento del interlocutor, para demostrar empatía y comprensión (*técnica del limpiaparabrisas*).
- ▶ La Cabeza: la inclinación del rostro hacia la izquierda demuestra dulzura, mientras que hacia la derecha indica rigidez.
- ▶ Agachar la cabeza y rascarse la sien, o bien poner la mano delante de los ojos, tiende a demostrar falta de interés.
- ▶ La Manos: el puño medio cerrado o completamente a nivel de la cara, demuestra estrés, nerviosismo o falta de interés (búsqueda de distancia). La mano debe estar abierta y a nivel de la barbilla al acercarla al rostro para demostrar interés.
- ▶ Mantener visibles la boca o los ojos, ya que el taparlos con las manos suele demostrar falta de acuerdo en un caso e irritación y desagrado en el otro.
- ▶ Rascarnos en exceso: demasiados micropicoros demuestran intranquilidad, desagrado, y esto impediría la escucha activa, la empatía y la confianza.

- ▶ Mantener la atención sin jugar con objetos: bolígrafos, papeles, etc...
- ▶ Las Manos: al dirigirnos al interlocutor con las manos, lo haremos siempre con las palmas hacia arriba y en dirección a la persona. (*demuestra aprecio y calidad en la relación*).
- ▶ Ofrecer a los interlocutores la posibilidad de hablar, aclarar, cooperar, etc, sin señalarles o apuntarles con el dedo.

## Respecto al proceso de la mediación

- CONTROL DE LA SITUACIÓN: Los mediadores deben controlar el respeto a las normas establecidas: turnos de palabra, no interrupciones, no insultos ni menosprecios, etc...; incluso debemos parar el proceso en caso de no poder controlarlo.  
No puede suceder que una de las personas en conflicto intente llevar el ritmo del proceso y/o manipularlo.

Buscar los mensajes YO entre las partes, la empatía y el respeto.  
Frenar la comunicación en mensajes TÚ y la escalada de nuevos conflictos.

- JUICIOS: intentar no emitir juicios, ni de forma verbal, ni de forma corporal.
- CONSEJOS: nuestra función no es aconsejar a las partes,.
- LA IMPORTANCIA DE LAS COSAS: debemos conseguir que los interlocutores perciban que, al igual que para ellos, también para nosotros, lo que nos cuentan es lo más importantes del mundo en esos momentos.
- PREGUNTAS: tanto el exceso de preguntas, como la repetición de las mismas deben ser elementos a evitar.
- NOTAS: La toma de anotaciones debe ser rápida y quizás alternativamente por ambos mediadores-as. También puede ser uno de ellos-as el único que tome notas.
- TIEMPO: Tanto las preguntas en exceso, como las notas o el volver sobre posiciones inamovibles, puede alargar hasta el cansancio el proceso. En algunos casos será mejor retomarlos en otra ocasión. Marcar para nosotros un tiempo máximo para el proceso desde el inicio.
- INFORMACIÓN PREVIA: La fase de premediación nos ha tenido que dar una primera estructura del conflicto. Es muy importante preparar con antelación el proceso de la mediación.
- PROTAGONISTAS: Las personas en conflicto son las verdaderas protagonistas del proceso. Los mediadores-as evitarán ser los actores principales, alejándose de buscar el reconocimiento o la admiración de los otros. Su labor es totalmente altruista y no precisa del reconocimiento.

- **DATOS:** Los mediadores-as basarán su labor en los datos que ambas partes les han contado, sin aportar otros nuevos o recogidos en otras fuentes, ya que esto daría la imagen de investigación, acusación....juicio.
- **HABLAR:** Los mediadores-as mantendrán también entre ellos-as su turno de palabra. No obstante, ambos-as deben llevar por IGUAL el peso del proceso, preguntando, aclarando, controlando, etc..., son un "equipo".

**"La norma que hay que seguir es pensar más deprisa que nuestro interlocutor y hablar más despacio de lo que él piensa, ya que de esa forma lograremos optimizar nuestra comunicación verbal. Este aspecto es crucial para conseguir una buena conexión" (Urpí, M., 2004)**